トラブルシューティング

故障とお考えになる前に

気になる症状の内容を確認しても症状が改善されない場合は、最寄りのソフトバンクショップまたはお問い合わせ先までご連絡ください。

こんなときは

Q. 本機を操作しても画面が変わらず、何も反応しない（フリーズする）

A. 電源を入れ直してください。電源を切ることができない場合は、外部接続端子にmircoUSBケーブルなどを接続していない状態で、電源が切れるか再起動するまで を20秒以上押し続けてください。電源が切れた場合は、再度電源を入れてください。電源が入らない場合は、一度充電をしてから再度電源を入れてください。電源を入れ直すと、編集中のデータは消去されます。

A. 温度異常アイコン（ ）が表示されていませんか。操作中に本機の温度が上昇してステータスバーに温度異常アイコンが表示されることがあります。利用中の機能を終了するなど、電池の消費を抑えることで本機の温度が下がります。温度異常アイコンが消えてから再度操作してください。

Q. 操作中に機能が停止する

A. 温度異常アイコン（ ）が表示されていませんか。操作中に本機の温度が上昇してステータスバーに温度異常アイコンが表示されることがあります。利用中の機能を終了するなど、電池の消費を抑えることで本機の温度が下がります。温度異常アイコンが消えてから再度操作してください。

Q. 電源が入らない

A. 電池切れになっていませんか。一度充電をしてから再度電源を入れてください。

A. 外部接続端子にmircoUSBケーブルなどを接続していない状態で、 を20秒以上押し続けたあと、再度電源を入れてください。

Q. 充電ができない

A. ACアダプタのプラグがしっかりとコンセントに差し込まれていますか。

A. microUSBケーブルが、本機およびACアダプタ本体に確実に差し込まれていますか。

A. 本機とパソコンをmicroUSBケーブルで接続している場合、パソコンの電源が入っていますか。

A. 端子部（本機の外部接続端子、ACアダプタ本体のプラグ／USBコネクター、microUSBケーブルのUSBプラグ／microUSBプラグ）が汚れていませんか。端子部をきれいにしてください。

A. 充電しながら通話や通信などの操作を行うと、本機の温度が上昇してステータスバーに温度異常アイコン（ ）が表示される場合があります。その場合は、本機を一度ACアダプタから外して、本機の温度が下がってから充電を再開してください。

Q. 本機やACアダプタが温かくなる

A. 充電中にACアダプタ本体が発熱することがあります。また、長時間利用すると、本機が発熱することがありますが、手で触れることのできる温度であれば異常ではありません。次の設定／操作を行うと本機の温度を下げることができる場合があります。

・タスクビューアで 全ての機能を終了する をタップし、起動中の機能を終了する
・エコナビのecoモード切り替えを「ON」または「オートeco」に設定する
・エコナビの詳細設定で、画面の明るさを「低輝度」に、各種機能を無効に設定する
・設定 → 現在地情報とセキュリティ → GPS機能を使用 のチェックを外す
・設定 → 無線とネットワーク → Wi-Fi ／ Bluetooth のチェックを外す
・設定 → 表示 → 画面の明るさ → 明るさを自動調整 のチェックを外し、手動で画面の明るさを下げる
・設定 → 表示 → 画面消灯 の設定時間を短くする
・電池残量が十分な場合は、本機をACアダプタから取り外す

Q. 内蔵電池の消耗が早い

A. 電波の弱い場所や圏外の場所に長時間いませんか。電波の弱い状態で通話したり、圏外の場所にいると、内蔵電池を多く消耗します。

Q. ディスプレイをタップしたとき／キーを押したときに動作しない

A. スリープモードになっていませんか。次の操作でスリープモードを解除してください。

⏻ または ⌂ （長押し）

A. 電源を入れ直してください。電源を切ることができない場合は、外部接続端子にmircoUSBケーブルなどを接続していない状態で、電源が切れるか再起動するまで ⏻ を20秒以上押し続けてください。電源が切れた場合は、再度電源を入れてください。電源が入らない場合は、一度充電をしてから再度電源を入れてください。電源を入れ直すと、編集中のデータは消去されます。

Q. USIMカードが認識されない

A. USIMカードを正しく取り付けていますか。

Q. 電話がかけられない

A. 電波offモードになっていませんか。次の操作で電波offモードが解除されていることを確認してください。

ホーム画面で ☰ → 設定 → 無線とネットワーク → 電波offモード （ ■ 表示）

A. 市外局番を忘れていませんか。

Q. 画面が見づらい

A. 画面の明るさを変更していませんか。次の操作で画面の明るさを自動調整しているか確認してください。

ホーム画面で ☰ → 設定 → 表示 → 画面の明るさ → 明るさを自動調整 （ ☑ 表示）

・明るさを自動調整 を解除したときは、明るさ調整バーをドラッグして手動で調整してください。

A. ecoモードになっていませんか。ステータスバーにecoモード中のアイコンが表示されていないことを確認してください。次の操作でecoモード中の各種機能の動作を設定できます。

ホーム画面で ▦ （アプリ一覧） → eco （エコナビ） → 詳細設定画面へ → 「ecoモード運転時の設定」の各項目を設定 → OK

Q. 電話やメール、インターネットが利用できない

A. 電波の弱い場所や圏外の場所にいないかご確認ください。

A. 電源を入れ直してください。

A. 電波offモードになっていませんか。次の操作で電波offモードが解除されていることを確認してください。

ホーム画面で ☰ → 設定 → 無線とネットワーク → 電波offモード （ ■ 表示）

A. データ通信が無効になっていませんか。次の操作でデータ通信が有効になっていることを確認してください。

ホーム画面で ☰ → 設定 → 無線とネットワーク → モバイルネットワーク → データ通信を有効にする （ ☑ 表示）

A. 無効なアクセスポイントが設定されていませんか。次の操作で初期設定に戻すことができます。

ホーム画面で ☰ → 設定 → 無線とネットワーク → モバイルネットワーク → アクセスポイント名 → ☰ → 初期設定にリセット

Q. アプリケーションがインストールできない

A. 本機またはUSBストレージの空き容量が少ないとアプリケーションのインストールができません。次の操作で空き容量の確認できます。

ホーム画面で ☰ → 設定 → ストレージ

・空き容量は「空き容量」欄の下部にそれぞれ表示されます。

A. 本機に対応していないアプリケーションは、インストールできません。

Q. 画面ロックが解除できない

A. 画面ロックパターンを設定していない場合は、電源を入れ直してください。電源を切ることができない場合は、外部接続端子にmircoUSBケーブルなどを接続していない状態で、電源が切れるか再起動するまで ⏻ を20秒以上押し続けてください。電源が切れた場合は、再度電源を入れてください。電源が入らない場合は、一度充電をしてから再度電源を入れてください。電源を入れ直すと、編集中のデータは消去されます。

Q. ほかの携帯電話のデータが移行できない

A. まず、ほかの携帯電話のデータをパソコンに移してください。その後、本機をそのパソコンに接続し、USBストレージ内の指定フォルダに移行したいファイルをコピーします。パソコンとの接続方法や指定フォルダについては、「パソコンとUSBで接続する」を参照してください。